



在家中慢慢老去

丹麥、荷蘭、德國、新加坡養老借鏡（二）

文・圖／上海廣播電視台電視新聞中心提供

根 據國發會二〇一四年的人口推估，台灣目前六十五歲以上的老人人口占百分之十二；二〇一八年，六十五歲以上人口預估將超過百分之十四，步入「高齡社會」。到了二〇二五年，六十五歲以上的人口將達百分之二十，將成為「超高齡社會」，人口老化速度為全球第一。

不僅一般社會大眾，僧伽也一樣面臨老化問題，晚年究竟依歸何處？不論台灣或全世界，不論僧俗，這是每個人都要正視的現實問題，該如何面對全世界都面臨的養老難題？

中國上海廣播電視台電視新聞中心《全球養老調查》節目組，親赴亞洲、歐洲和美洲在養老問題上卓有建樹的國家，開展專題採訪調查。試圖探尋在新的歷史條件下，為中國人晚年的養老找出路。

他山之石可以攻錯，《僧伽醫護》雜誌將陸續刊登六期的《全球養老調查》專題內容，作為台灣養老借鏡與反思。

【丹麥：預防性家訪】

丹麥，位於北歐，被譽為世界幸福指數最高的國家之一，因為這裡有很好的社會保障，教育、醫療、養老全免費。丹麥人說，這裡的老人最幸

福。

丹麥是一個高稅收、高福利的國家，丹麥人一半的收入都繳稅，換來的是從搖籃到墳墓，全方位的社會保障。

預防性家訪，照護老人需求

丹麥議會議員圖拉·法蘭克表示，「在這裡，老人不依賴子女，因為老人們會得到幫助。」

這個人口只有五百六十多萬的國家，六十五歲以上的老人占百分之十八點二，略低於全歐洲百分之十九的平均數。然而，丹麥卻擁有一千三百多家養老院。即便如此，住養老院卻非丹麥老人的首選。

「待在自己家更有安全感，更溫馨。當你不能再做任何事時，再去養老院。丹麥老人待在養老院的平均時間差不多三年半。」丹麥社會關係部部長馬努·薩林說。

在丹麥，主動預防的理念深入人心，它催生了一個非常值得借鏡的模式——預防性家訪。

當老人八十歲時，政府會對他們進行一次家訪。不過，對於有健康問題的高危險群，從六十五歲開始到七十九歲之間，政府都會定期安排家訪，目的就是看看老人有什麼需求，

是不是需要照顧。在老人七十五歲時，還會有一次安全家訪，工作人員會檢查老人家中是否存在安全隱患。

如果老人需要享受居家養老服務，隨時可以向所在城市提出申請。丹麥政府每年用於養老的費用占 GDP 的百分之十七，開銷巨大。為了讓居家養老服務更貼近老人的需求，丹麥政府把權力下放給各個市政府，採用國家出錢，社區執行的模式，這是丹麥獨一無二的運作系統。

以丹麥巴勒魯普社區大樓為例，任何與政府相關的需求，居民都可以在這裡得到解答，其中也包括了養老護理的需求。

巴勒魯普社區民政和福利部主任西麗婭·海特說，「居民可以從早上九點到中午十二點打電話來，工作人員要記錄來電話者的情況，可能是身體有病或行動困難；居民打電話的時

■ 丹麥是一個高稅收、高福利的國家，有很好的社會保障，教育、醫療、養老全免費；丹麥人說，這裡的老人最幸福。





■ 巴勒魯普社區的評估員每天要做二到三個評估；評估結果出來後，老人就能選擇請哪一家居家養老服務公司上門。

候，要告訴我們他們自己不會做的事情。」

巴勒魯普社區辦公室有十多個評估員負責養老評估工作，他們分工、各司其職。

每天評估員要做二到三個評估，時間長短不一。老人的需求也各不相同，他們有的希望能搬到適老改造過的居所，有的則需要有人照顧生活起居。一個星期內，社區的其他工作人員有可能會第二次上門進行評估，以減少評估師的主觀因素。評估結果出來後，老人就能選擇請哪一家居家養老服務公司上門。

養老服務機構林立，良性競爭

在丹麥，每一個社區會有多家公立或私立的養老服務機構。

因為老人有自由選擇的權利，就意味著無論公立還是私立，上門護理企業都必須有很強的競爭意識，千方百計提高服務水平，才能獲得更多的客戶。

「可瑞」是一家中等規模的上門護理企業，在距離哥本哈根三十公里的海勒魯社區，可瑞的護理站有一百個雇員。這麼多的護理員服務這麼多的老人，如何做到忙而不亂呢？公司的負責人說，嚴格而細緻的管理制度是必須的。因為是上門服務，一些臥病在床的老人，甚至會把家裡的鑰匙交給護理公司。

「每一把鑰匙都有編號，從電腦上看我們可以知道，每把鑰匙分別對應哪個老人。我們也可以看到是哪個雇員拿走了鑰匙，雇員回來後必須歸還鑰匙。」可瑞居家護理服務公司總經理

■ 「可瑞」護理企業有嚴格而細緻的管理制度，一些臥病在床的老人，甚至會把家裡的鑰匙交給他們。他們將每一把鑰匙編號，輸入電腦，可以得知每把鑰匙是哪個老人的。



理亨里·克斯泰爾說。

又如顏色鮮艷的提示板，則顯示了護理對象的身體狀況。綠色代表所有事情都在正常範圍內；紅色則說明老人有一些危險情況。「我們控制中心是二十四小時全線工作的。」亨里·克斯泰爾表示，「每年我們會拜訪百分之十的客戶，客戶的滿意程度非常重要；因為有很多競爭者，我們希望留住客戶。」

在丹麥，無論是公立還是私立的居家護理公司，都在一個公平競爭的環境下運作。因為選擇哪家公司的主動權，完全掌握在市民手裡。只有服務品質好，才能獲得更多用戶的認可。一旦服務不好，自然會被市場淘汰。政府則負責制定標準、劃撥經費。

如此形成的良性循環，促使丹麥的居家護理服務水準不斷提高。目前丹

■ 每天一大早，海勒魯社社區護理員就會來到杰特家，幫助老人起床，換好尿布和乾淨衣服；因為老人得的胳膊和腿得了關節炎，就連下床都成了麻煩。



麥全國有十五點五萬老人在家享受居家護理服務，約占老年人口的百分之十五。只有四萬左右的老人住在養老院，平均年齡在八十二歲以上。這無疑是一個非常值得借鏡的範例。

【荷蘭：公私合作】

居家養老模式不僅在丹麥，也在歐洲其他國家備受推崇。一個很重要的原因就是，居家養老的成本要比傳統機構養老少得多。根據荷蘭政府估算，機構養老每位老人年均花費六萬四千歐元，而居家養老每位老人年均支出僅為一萬九千歐元，不到前者的三分之一。

公私合作，保障居家養老

荷蘭萊頓養老研究學院執行主任約里斯·斯萊特斯說：「二十五年前我們（建在郊外的養老院）是注重舒適感和隱私的產物。現在我們知道了，要保持快樂，就要與他人交流。在社區中有歸屬感，有朋友家人的陪伴，有來自家人的悉心照顧。」

與丹麥一樣，荷蘭人養老的費用基本上都是由國家的社會保險承擔。然而，由於機構養老成本過高，再加上近年金融危機的影響，令政府財政無

法再負擔日益高昂的支出。

荷蘭衛生部國務秘書馬丁·凡·萊因說：「在一九六八年，長期護理保險的預算約為二億荷蘭盾，現在上升到了每年二百八十億歐元。數字快速增長，得看未來是否能支付得起每個人的費用。我們實行這項變革，是因為很多人希望在家中接受長期護理。回顧過去十五年，選擇機構護理的人數減少了百分之五十。」

目前荷蘭約有四分之三的老人選擇居家養老，政府也希望有更多老人選擇待在家裡，而不是去養老院。為此，二〇一五年一月，荷蘭政府開始實行一項新的養老政策，將更大的權力和責任下放到社區，讓老人在家中享受護理服務。

荷蘭一座只有四萬五千居民的小城——里德凱爾克，有四分之一的居民超過六十五歲。該市二〇一五年的政府預算中，養老支出高達五百八十萬歐元，占總預算約百分之五。

「我們比中央政府更貼近市民，社區承擔起照顧老人的職責，這是非常重要的。這就是為什麼在里德凱爾克市，市政府與社區緊密聯繫，共同照顧老人。我覺得這是很大的優勢。」荷蘭里德凱爾克市副市長蒂娜卡說。

「公私合作」是荷蘭養老體系的一大特點。政府並不直接提供任何照護

服務，社區內的護理人員則來自不同的私營養老機構；政府同時規定，每位荷蘭人都必須為自己購買一份養老保險，所有居家護理的費用，都將由保險公司承擔。

國家從稅收中撥款給市政府的同時，也把政策上的自由撥給了各個市政府。也就是說，政府擔當總指揮和協調員，具體的工作都由老人自行選擇的私營養老機構和私營保險公司完成。政府要做的只是拉一根主線，通過法律來保障居家養老的內容和品質。

市政府掌舵，社會支持

艾琳在勞倫斯集團擔任社區護士已經三年了，她還是鹿特丹市的社區護士宣傳大使。她負責的小組共有十五位護理員，為這一地區的約六十名老人提供護理服務。

護理小組的成員共分為五個等級。一至三級為護理員，只負責基本的生活照料，不提供任何與醫療相關的服務。第四和第五等級則屬專業護士，艾琳是最高級別，也是第五等級的社區護士。從簡單的餵飯、洗漱，到打針甚至臨終照護，艾琳都有涉及。她的專業水準甚至已經可以承擔部分醫院護士乃至醫生的工作。

七十五歲的范德·吉森，是艾琳的服務對象。雖然術後需要定期更換導尿管；但他不必一次次地往醫院跑，因為艾琳可以上門為他完成這項工作。

除了這些護理服務，居家養老中還涵蓋更為普遍的基本照料，而這些照料與護理無關，相當於社會福利，在荷蘭稱為「社會支持」，而市政府就是社會支持的掌舵人。

荷蘭萊頓養老研究學院主任瑪莉·范德瓦爾斯說：「《社會支持法》是市政府層面的法律，這部法律讓人可以盡可能久地待在家中。社會支持的形式包括器材，例如在家中裝電梯、使用衛生器械，或有人前往家中幫忙打掃。他們還會帶領老人參加社區活動，前往日間照料中心，或有志願者來提供幫助。」

市政府會在每個社區設立服務小組，關注老人的情況，並保障他們獲得所需的服務。從購物、送餐、醫院接送，到提供輪椅、安裝電梯，再到組織活動、進行日間照料，這些都涵蓋在市政府負責的範圍內。

市政府還鼓勵家屬、朋友或鄰居共同照顧老人，並向他們提供資金上的支持和補助。這樣不僅分擔了社區的壓力，也讓老人更有歸屬感，減少他們的孤獨感。

「如果一個老人住在養老院，那裡的護士有高專業水準，會把老人照顧得很好。但只有在老人的女兒進門時，他們才會露出真正的笑容，那才是有品質的生活，這是專業護理完全無法替代的。所以，這是護理體系中的一個重要理念。」荷蘭萊頓老年研究學院博士戴維·博德耿說。



艾琳在勞倫斯集團擔任社區護士已經三年了，她還是鹿特丹市的社區護士宣傳大使，為這一地區的約六十名老人提供護理服務。



荷蘭市政府會在每個社區設立服務小組，關注老人的情況，並保障他們獲得所需的服務。

【德國：社區居家】

在荷蘭、德國，採訪小組發現很多養老院都建在風景優美的地方——在湖畔、在山間、在河邊，一座座養老院隱藏其間，猶如世外桃源。

然而，隨著依托社區提供的居家養老服務愈來愈受老年人的歡迎，傳統的養老機構布局也悄然發生變化，開始向市區和社區靠攏，這種發展趨勢最大的獲益者自然是老人。

「根據統計，我們在一千六百個上門服務的顧客當中，平均年齡不到七十六歲，而機構養老的平均年齡是八十三歲，這說明這七至八年中，老人是願意待在家裡的。」德國蕾娜范有限責任公司董事長范少東說。

位於柏林市郊的蕾娜范養老機構，就是集合了養老院、失智老人護理、

■ 隨著依托社區提供的居家養老服務愈來愈受老年人的歡迎，傳統的養老機構布局也悄然發生變化，開始向市區和社區靠攏，這種發展趨勢最大的獲益者自然是老人。



這種發展趨勢最大的獲益者自然是老人

居家護理和日間照料等多功能的複合型機構，這樣的配置使得社區中的老人能各取所需，得到全方位的養老服務。同時，這種依托專業護理機構的設置，也有利於企業培訓和合理調配護理人員，提高服務水平。

事實上，在社區居家養老體系中，除了專業的護理人員外，志願者也是不可或缺的一股力量。在荷蘭里德凱爾克市，據估計大約有四成的居民都是養老體系中的志願者，在他們力所能及的範圍內義務替老人服務，哪怕只是陪老人坐一會兒。

「志願者們上門拜訪老人，帶老人出去喝咖啡，陪他們到行政部門尋求幫助，幫老人打掃房間，幫助打理花園，可以做很多事情。」荷蘭里德凱爾克市副市長蒂娜卡說。

一杯咖啡、一次打掃、一次散步，

■ 位於柏林市郊的蕾娜范養老機構，是集合了養老院、失智老人護理、居家護理和日間照料等多功能的複合型機構。



位於柏林市郊的這家蕾娜范養老機構

這些惠而不費的小事，既溫暖了老年人的生活，也讓志願者們提前對晚年有一個認識。是快速向前的現代生活中，一個個溫情緩慢、撫慰人心的片段和場景。

【新加坡：樂齡義工】

在新加坡甚至有專門的社區義工組織老年人開展文化娛樂活動，而這些義工中，不少人本身也即將跨入老年。

站在台前的陳言森有著多重身分，他是一位小有成就的內科醫生，也是新加坡人民協會活躍樂齡理事會的主席，也是一位熱衷於老年活動的志願者，「我們這群人是感情的聯絡站，是愛心交流的聯絡站。」

樂齡人士，樂齡義工

在新加坡，過了五十五歲後就被稱

■ 陳言森有著多重身分，他是一位小有成就的內科醫生，也是新加坡人民協會活躍樂齡理事會的主席，也是一位熱衷於老年活動的志願者。



不过 说简单一点儿

画面比例



他们本身就是55岁以上的中老年人

新加坡人民協會

■ 在新加坡的各個社區有許多「樂齡」義工，本身就是五十五歲以上的中老年人，常年為別人服務，陪著老人畫畫或做其他活動。

為「樂齡人士」，有達觀快樂的意思。

五十七歲的陳言森說，「我行醫三十年了，是一個開心醫生。我接觸的病人通常都是上了年齡的；所以，往往發現其實病人除了身體不好外，還有心靈層面。為什麼我們不通過一個方法，好好地和老人家分享心靈上的東西。」

在新加坡的各個社區，都活躍著像陳言森這樣的志願者和「樂齡」義工。他們本身就是五十五歲以上的中老年人，但卻常年為別人服務，並且沒有報酬。

新加坡樂齡義工組織會長許悅明表示：「我們是非營利機構，不可能給酬勞。不過，我們會給義工一些車馬費及餐費，每年會表揚頒發最佳義工獎。」

六十九歲的吳淑蓮，身體非常硬

朗，已經在馬林百列社區做了六年義工，「當我們現在還可以走動時，就要對社會付出，幫忙那些孤獨的老人；所以，我就是喜歡出來！我們自己也是老人，改天也會老，當不能走動時，也希望人家來拜訪我們！」

走出門，快樂服務

對於很多「樂齡」義工來說，無償服務他人並不奇怪，他們習慣了這樣一種模式，就是年輕、健康的老人服務於年老的老人。這使得這個群體能產生更多的共同語言，在和同齡人接觸過程中，彼此都感到快樂。

快樂的確是可以傳染的，原來不願意走出家門的老年人漸漸融入群體，心理狀態不好，甚至情緒壓抑的人也慢慢變得開朗。精神狀態的改變，讓這群已經年過七十的老人看上去依然年輕。

新加坡樂齡會員莫鳳瑛說：「我每次和他們講，年齡就是心態。因為我就是一個例子，看我以前的照片很老啊，好像沒有這樣寬容，笑容沒有這樣好。以前我不喜歡拍照，現在喜歡拍照。因為我現在覺得笑起來比較好一點。」

透過這些國家養老機制的探訪，可以認識到政府、企業、護理人員和志

願者，都是一個健康運作的養老體系不可或缺的元素。不管在養老院還是住在家裡，安全、舒適的生活環境，唾手可得的護理服務，以及支付得起的服務費用，是老人快樂地度過晚年生活的基本保證。這一切，需要一個考慮周全的政策和保險機制作為後盾。（文稿整理／尤美玉、趙阡宇）



■ 快樂的確是可以傳染的，原來不願意走出家門的老年人漸漸融入群體，心理狀態不好，甚至情緒壓抑的人也慢慢變得開朗。



■ 不論在養老院還是住在家裡，安全、舒適的生活環境，唾手可得的護理服務，以及支付得起的服務費用，是老人快樂地度過晚年生活的基本保證。

